

อิทธิพลในการยอมรับการใช้ระบบอี-วอลเล็ตที่มีต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน The Influence in Acceptance and Use E-Wallet System on the Behavior of Using Financial Services

สุวนัทธ์ สิริธรรม^{1*} กมลพรรณ แสงมหาชัย²

Suwanat Sittitham Kamonbhan Sangmahachai

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทั้งปัจจัยและความสัมพันธ์ของปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ผ่านความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet ทักษะคติ และมีอิทธิพลโดยตรงกับพฤติกรรมการใช้ ซึ่งรูปแบบการวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยประยุกต์ทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีมาใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย สำหรับพื้นที่วิจัยที่ใช้คือกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบ e-wallet และอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือหลัก พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐานและประยุกต์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ประกอบไปด้วย ความคาดหวังทั้งด้านสมรรถภาพและด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม การอำนวยความสะดวก มูลค่าทางราคา อุปนิสัยส่วนบุคคล และการรับรู้ด้านความปลอดภัย อีกทั้งปัจจัยทักษะคติที่มีต่อระบบ e-wallet ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ประกอบไปด้วย ความคาดหวังทั้งด้านสมรรถภาพและด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคมและการอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet เมื่อความตั้งใจและทักษะคติมีอิทธิพลมากขึ้น รวมถึงการอำนวยความสะดวกและอุปนิสัยส่วนตัว ทำให้พฤติกรรมการใช้ระบบ e-wallet ของกลุ่มลูกค้ามีอิทธิพลในทิศทางความสัมพันธ์เดียวกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ประยุกต์ใช้ สำหรับงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเครือข่ายผู้ให้บริการในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ e-wallet ให้มีประสิทธิภาพปลอดภัย และให้ผลลัพธ์การดำเนินธุรกรรมทางการเงินของกลุ่มลูกค้าได้อย่างครอบคลุม

คำสำคัญ: ทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี อี-วอลเล็ต

¹ นิสิตระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

* Corresponding Author e-mail: suwanat_dear19@hotmail.com

Abstract

The objective of this research was to study both factor of acceptance and use of technology and the influence of the factor that affect to use behavior through behavioral intention and attitude and direct affect use behavior. This research is quantitative research that applied the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) to be conceptual framework. The 400 samples were e-wallet's customers that live in Bangkok and vicinity and used online questionnaire to collect data. The data were analyzed by statistics and applied multiple regression analysis.

The results showed that the factors of acceptance and use of technology includes expectations of performance and effort social influence facilitation conditions price value Habit and perceived security the attitude factor towards e-wallet that is influenced by expectations both performance and effort. Social influence and facilitation conditions. It influences the intention of using an e-wallet as intent and attitudes become more influential, including facilitation condition and habit. Causing the behavior of using the e-wallet system of the customer groups Influences in the same direction of relationships which are consistent with applied concepts. This research would benefit provider networks for improvement and development to have effective and security work and provide comprehensive financial services results of e-wallet's customers.

Keyword: The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) e-wallet

บทนำ

ในปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ธุรกิจต่างๆ นำเข้ามาเลือกใช้ในการให้บริการ แก่กลุ่มลูกค้า มีหลากหลายรูปแบบรวมไปถึงระบบ e-wallet ถือเป็นหนึ่งในระบบ e-payment หรือระบบการทำธุรกรรมทางการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่ต้องใช้เอกสารประกอบการดำเนินกิจกรรม เช่นเดียวกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต (Rachna & Singh 2013) ที่ถูกพัฒนาเพื่อใช้ในการชำระเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ แทนการชำระเงินด้วยเงินสด อีกทั้งยังสามารถใช้งานร่วมกับ Mobile Banking ดังนั้นทุกหน่วยธุรกิจจึงนำระบบนี้มาประยุกต์ใช้เป็นหนึ่งช่องทางในการชำระค่าบริการ หรือการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าและยกระดับคุณภาพการบริการที่ดีขึ้นส่งผลให้อัตราการใช้งานระบบ e-wallet ของประชากรในประเทศไทยเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตามจากการสืบค้นในกระทู้ออนไลน์และเว็บไซต์ต่างๆ เกี่ยวกับระบบ e-wallet พบว่ายังคงเป็นระบบที่ไม่ค่อยได้รับการยอมรับและความมั่นใจในการใช้ระบบของกลุ่มลูกค้าจากบทความวิชาการจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้รายงานถึงข้อเสียของสังคมไร้เงินสดซึ่งหมายถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงิน

แบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ e-payment รูปแบบต่าง ๆ รวมไปถึงระบบ e-wallet โดยรายงานไว้ว่า การทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์ด้วยระบบ e-payment มีความเสี่ยงที่จะถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนตัวอย่าง เลขที่บัญชีที่ใช้ทำธุรกรรมออนไลน์จากกลุ่มแฮกเกอร์ หรือมิจฉาชีพได้ง่ายมากขึ้น (Saiphataana& Piyapimonsit, 2004) อีกทั้งประสบการณ์ที่ไม่ดีจากการใช้งานที่กล่าวถึงหรือร้องเรียนภายในกระทู้พื้นที่ออนไลน์ และสาเหตุ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้ระบบ e-wallet ถูกจำกัดการใช้งาน แม้ว่าจะเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามา ให้บริการในประเทศไทยมาแล้วมากกว่า 10 ปี (Nuttachit, 2019) ถึงแม้ว่าจะมีวิธีการและมาตรการป้องกัน ปัญหาต่าง ๆ แล้วนั้น แต่พฤติกรรมการใช้ของกลุ่มลูกค้าด้วยระบบดังกล่าวกลับเปลี่ยนไปในทิศทางเชิงลบ เช่น กลุ่มลูกค้าบางคนเปลี่ยนวิธีการทำธุรกรรมทางการเงิน ทศนคติเชิงลบของลูกค้าบางคนที่มีต่อการใช้งาน และ ความตั้งใจในการใช้งานระบบล้มเหลวเนื่องด้วยขั้นตอนการเปิดใช้งานที่ซับซ้อนและขาดความรู้ความเข้าใจ เป็น ต้น ด้วยเหตุที่กล่าวมานี้อาจทำให้การยอมรับและการเข้ามาใช้งานของกลุ่มลูกค้าใหม่ที่จะใช้ระบบดังกล่าวอาจจะ มีแนวโน้มลดลง

ดังนั้น การศึกษาวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่จะนำเสนออิทธิพลในการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่มีผลต่อ พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยการศึกษาวิจัยนี้จะสามารถช่วยให้ผู้พัฒนาระบบหรือหน่วยธุรกิจอื่น ที่จะนำระบบดังกล่าวนี้มาให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าใช้เป็นแนวทางการพิจารณาเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงหรือ การเลือกใช้ระบบ e-wallet ที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าและนโยบายของหน่วยธุรกิจ อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

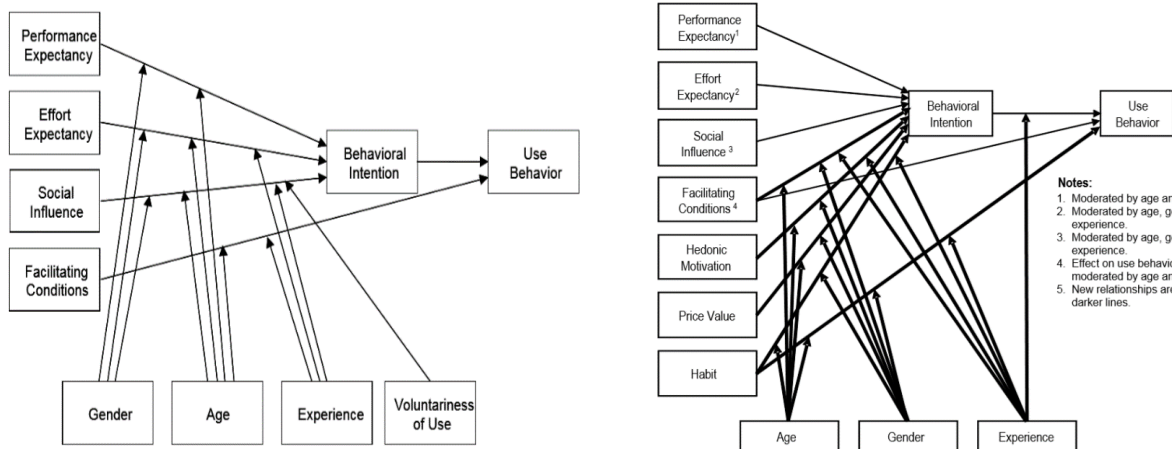
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาทั้งปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้และทัศนคติที่มีต่อ ระบบ e-wallet และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ ในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยมีความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet และทัศนคติเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ทบทวนวรรณกรรม

การยอมรับการใช้เทคโนโลยี

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษางานวิจัย ตามที่กล่าวถึงในวัตถุประสงค์ที่กล่าวมา โดย Venkatesh et al. (2003) ได้คิดค้นทฤษฎีดังกล่าวนี้ พร้อมทั้ง นำเสนอปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทั้งแบบจำลองที่ 1 และแบบจำลองที่ 2 ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองที่ 1 และแบบจำลองที่ 2 ของทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี
ที่มา Venkatesh et al. (2003); Venkatesh, JThong & Xu (2012)

จากภาพแบบจำลองทั้ง 2 แบบ พบว่า ปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ประกอบไปด้วย

1. ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ (Performance Expectancy : PE) เป็นปัจจัยบ่งชี้ถึงระดับความสามารถของเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เลือกใช้จะสามารถช่วยให้ดำเนินกิจกรรมได้สำเร็จลุล่วง
2. ความคาดหวังด้านความพยายาม (Effort Expectancy : EE) เป็นปัจจัยบ่งชี้ถึงระดับความง่ายในการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน
3. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence : SI) เป็นปัจจัยบ่งชี้ถึงระดับความเชื่อและวิจารณ์จากตัวบุคคลอื่นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ตนเองเลือกใช้
4. การอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions : FC) เป็นปัจจัยบ่งชี้ถึงระดับความเชื่อที่มีต่อองค์กรทั้งทางโครงสร้างและทางเทคนิคโดยมีความเชื่อว่าองค์กรจะรับรองเทคโนโลยีที่ใช้
5. แรงจูงใจด้านความเพลิดเพลิน (Hedonic Motivation : HM) เป็นปัจจัยบ่งชี้ถึงความสนุกหรือความเพลิดเพลินจากการใช้เทคโนโลยี อีกทั้งใช้อธิบายถึงสาเหตุในการสร้างประสบการณ์ด้านความสนุกสนานในการใช้เทคโนโลยี (Fadzil, 2018)
6. มูลค่าทางราคา (Price Value : PV) เป็นปัจจัยบ่งชี้ถึงวิธีการรับรู้ประโยชน์เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปก่อนการใช้งานเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ผู้ใช้เลือกใช้ (Yanfi, Kuniawan & Arifin, 2017)
7. อุปนิสัยส่วนบุคคล (Habit : HA) เป็นปัจจัยบ่งชี้ถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองอัตโนมัติอีกทั้งสามารถเปลี่ยนแปลงและสร้างขึ้นเองโดยขึ้นอยู่กับความต้องการในการใช้เทคโนโลยี

ด้วยการศึกษาและพัฒนาแบบจำลองและทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของ Venkatesh et al. (2003) จึงเป็นที่ยอมรับและถูกนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยหลากหลายแขนงที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี โดยกลุ่มนักวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศส่วนใหญ่ นำแบบจำลองและทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาความ

ตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention : BI) ตามการเปลี่ยนแปลงและความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่ศึกษาวิจัย ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่ปรับเปลี่ยนหรือถูกเพิ่มขึ้นมีหลากหลายปัจจัยรวมไปถึงการรับรู้ด้านความปลอดภัย (Perceived Security : PS) นอกจากนี้บทความวิจัยของ Dwivedi et al. (2019) เป็นหนึ่งบทความวิจัยที่ได้ขยายแบบจำลองที่ 1 ของทฤษฎีดังกล่าว โดยเพิ่มทัศนคติ (Attitude : AT) เป็นปัจจัยส่งผ่านเพื่อการศึกษาวิจัยเรื่องด้วยทัศนคติถือเป็นรากฐานของความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีโดยได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยความคาดหวังทั้งด้านสมรรถภาพและด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และการอำนวยความสะดวก

เมื่อทำการสืบค้นบทความวิจัยในอดีตเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีและปัจจัยการรับรู้ด้านความปลอดภัยและทัศนคติ พบว่า บทความวิจัยส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีว่า ความคาดหวังด้านสมรรถภาพถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี โดย Gupta & Arora (2020) หนึ่งในกลุ่มนักวิจัยที่มีความคิดเห็นดังกล่าวอธิบายว่าความคาดหวังด้านสมรรถภาพสามารถบ่งบอกถึงองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบที่เพิ่มขึ้นของกลุ่มตัวอย่าง การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการทำธุรกรรม ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และการใช้ระบบดังกล่าวนี้ทุกช่วงเวลา อีกทั้ง Park, Yang & Lehto (2007) ได้อธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านสมรรถภาพกับทัศนคติว่าความสัมพันธ์ทั้งสองปัจจัยนี้เกิดจากกลุ่มลูกค้าทั้งที่เริ่มต้นใช้และมีประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีรูปแบบอื่นเกิดความคาดหวังต่อระบบการทำงานของเทคโนโลยีว่า จะมีประสิทธิภาพตามที่คาดหวังและรับรู้ได้ถึงคุณประโยชน์ที่มีต่อตนเองมากที่สุดอีกทั้งปัจจัยอื่น ๆ อย่างความคาดหวังด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม การอำนวยความสะดวก มูลค่าทางราคา และอุปนิสัยส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีนำไปสู่พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ Venkatesh, JThong & Xu (2012) อย่างไรก็ตามกลับ พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความเพลิดเพลิน เป็นปัจจัยเดียวที่ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งไม่สอดคล้องกับกับบทความวิจัยของ Venkatesh, JThong & Xu (2012) โดย Merhi et al. (2019) ได้อธิบายเหตุผลดังกล่าวนี้ว่า ด้วยเทคโนโลยีที่กลุ่มลูกค้าเลือกใช้ส่วนใหญ่เกิดจากความแปลกใหม่ของการใช้งาน อีกทั้งวัฒนธรรมการดำเนินชีวิตประจำวันด้วยเทคโนโลยีจึงทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีมากกว่าปัจจัยดังกล่าวนี้ แม้ว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านความเพลิดเพลินจะเป็นปัจจัยที่บทความวิจัยในอดีตส่วนใหญ่พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีตามแบบจำลองที่ 2 ของ Venkatesh, JThong & Xu (2012) แต่ปัจจัยนี้ถือเป็นปัจจัยที่วัดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีได้ โดยคำนึงจากการมีส่วนร่วมกันระหว่างกลุ่มลูกค้ากับเทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดความเพลิดเพลินแก่กลุ่มลูกค้า (Indrawati & Najiya, 2015)

ในส่วนของปัจจัยการรับรู้ด้านความปลอดภัย พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีโดย Almaiah et al. (2020) และ Torres et al. (2018) อธิบายว่า การรับรู้ด้านความปลอดภัยถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจก่อนที่จะใช้เทคโนโลยี อีกทั้งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความกังวลและความคาดหวังที่จะตั้งใจใช้ระบบของกลุ่มลูกค้า (Mensah et al., 2019) เนื่องด้วยการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวจะต้องใช้ข้อมูลส่วนตัวในการลงทะเบียนหรือแลกซื้อเพื่อที่จะสามารถใช้งานได้ ดังนั้นข้อมูลส่วนตัวที่ได้รับการป้องกันจากเครือข่ายจึงเป็นหนึ่งการรับรู้ด้านความปลอดภัยที่กลุ่มลูกค้าต้องการ

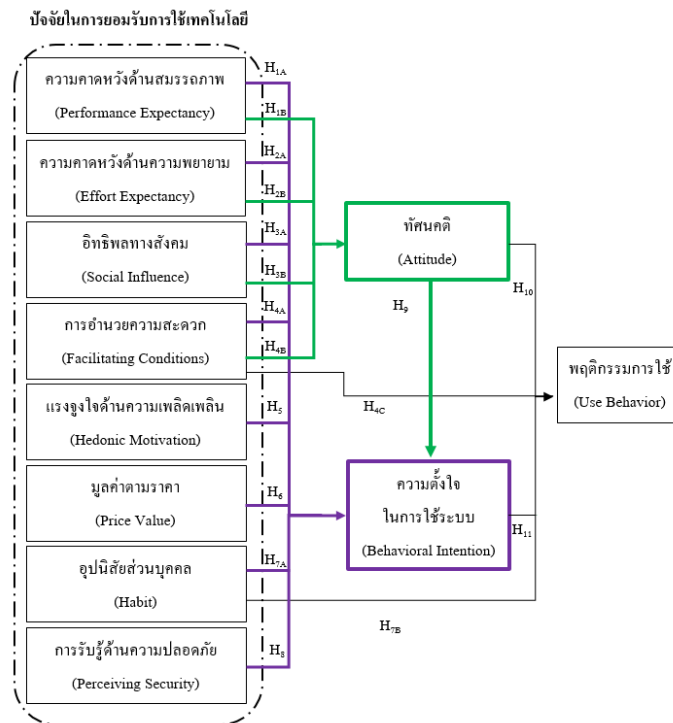
เพื่อพิจารณาและตั้งใจที่จะเลือกใช้อย่างมั่นใจ (Papa et al., 2010) และส่วนปัจจัยทัศนคติที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทั้งความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และการอำนวยความสะดวกตามที่บทความวิจัยของ Dwivedi et al. (2019) พบว่าบทความวิจัยในอดีตส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม และอิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลต่อทัศนคติซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ Dwivedi et al. (2019) โดยที่ความคาดหวังด้านสมรรถภาพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของกลุ่มลูกค้าตามที่บทความวิจัยส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด เนื่องด้วยความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านสมรรถภาพกับทัศนคติเกิดจากกลุ่มลูกค้ามีความคาดหวังต่อระบบการทำงานของเทคโนโลยีว่าจะมีประสิทธิภาพตามที่คาดหวังและรับรู้ถึงคุณประโยชน์ที่มีต่อตนเองมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกกลับพบว่า เป็นปัจจัยเดียวที่ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติเนื่องด้วยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีจึงไม่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการอำนวยความสะดวก (Park, Yang & Lehto, 2007) แต่หากการอำนวยความสะดวกของเทคโนโลยีได้รับการปรับปรุงหรือพัฒนาแล้วก็จะสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติในการเลือกใช้เทคโนโลยีของกลุ่มลูกค้าได้เช่นกัน ด้วยอิทธิพลของปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทั้ง 4 ปัจจัยส่งผลให้ทัศนคติเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีและเป็นปัจจัยส่งผ่านที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้ทั้งโดยตรงและมีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง

พฤติกรรมการใช้ระบบ e-wallet

Ruamrak (2017) ได้อธิบายสาเหตุที่กลุ่มลูกค้าเลือกใช้ระบบ e-wallet เพื่อดำเนินธุรกรรมทางการเงินว่า ร้อยละ 96 ของผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้งานให้ความคิดเห็นว่า เป็นระบบ ที่ใช้งานง่ายมาก อีกทั้งยังพบว่ากลุ่มลูกค้าใช้ระบบนี้โดยเฉลี่ย 5 ครั้งซึ่งใช้งานบ่อยครั้งกว่าการชำระเงินด้วยรูปแบบอื่น ๆ ด้วยการใช้งานที่ง่ายขึ้นของระบบ e-wallet จึงทำให้ระบบดังกล่าวนี้เข้ามา มีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความสะดวกในการจ่ายเงินโดยผู้ที่ไม่ต้องเตรียมธนบัตร หรือเหรียญ หรือไม่ต้องรอเช็คนต์เอกสารกรณีใช้บัตรเครดิตช่วยให้กระบวนการจัดการระบบทางการเงินทำได้เป็นระบบมากขึ้นรวมถึงการได้รับข่าวสารและสิทธิพิเศษที่จัดเก็บไว้จึงช่วยลดช่องว่างการชำระเงินแบบเดิม โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบนมือถือเป็นตัวขับเคลื่อน ถึงแม้ว่าระบบ e-wallet เข้ามามีบทบาทมากขึ้นแต่ปัญหาด้านความมั่นใจที่มีต่อการใช้ระบบ e-wallet ยังคงเกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยหนึ่งในปัญหาด้านความมั่นใจที่พบเกิดจากความปลอดภัยที่กลุ่มลูกค้าไม่สามารถรับรู้ได้ ทำให้เกิดความกังวลใจ ที่จะตั้งใจเลือกใช้ อีกทั้งการเกิดอาชญากรรมการล่อลวงบนโซเชียลที่มีมูลค่าความเสียหายกว่าพันล้านบาท จากหลายๆ กรณีที่เกิดขึ้นที่สร้างความเข้าใจผิดต่อกลุ่มลูกค้าว่าการใช้ระบบ e-wallet นั้น มีความเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรม (ManagerOnline, 2019) ดังนั้นการรับรู้ด้านความปลอดภัยจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ถูกตั้งคำถามขึ้นมาและด้วยปัญหาต่าง ๆ ทั้งด้านการใช้งานความคิดเห็นและการอำนวยความสะดวกที่ไม่ตรงต่อความต้องการ รวมถึงเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นทำให้ทัศนคติที่มีต่อระบบ e-wallet ถูกมองเป็นเชิงลบ (Jarukit Marketeer, 2019)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากบทนำและการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สามารถสรุปแนวทางการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยนี้ โดยประยุกต์แบบจำลองที่ 2 ของทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีโดยเพิ่มปัจจัยด้านการรับรู้ด้านความปลอดภัย และปัจจัยทัศนคติที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีจากแบบจำลองที่ 1 โดยที่มีอิทธิพลต่อทั้งความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัยคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบ e-wallet และอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลจำนวน 400 คน และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยคำถามคัดกรองผ่านแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัย สำหรับแบบสอบถามถูกสร้างขึ้นตามการอ้างอิงจากบทความวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องและจัดลำดับเนื้อหาของแบบสอบถามตามเนื้อหาที่ต้องการศึกษาโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ดังกล่าว จะให้อาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยนี้ตรวจสอบถึงความถูกต้องและความเหมาะสมก่อนที่จะการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีการทดลองสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 100 ชุด และจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient - α) โดยค่าที่ยอมรับต้องมีค่า

มากกว่า 0.7 จากการทดสอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยทั้งชุด พบว่า ค่าแอลฟา (α) ที่ได้จากการคำนวณมีค่า 0.968 แสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามสำหรับการวิจัยนี้มีความเชื่อมั่นและยอมรับได้

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กันยายน พ.ศ. 2563 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นสถิติอ้างอิงเพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยก่อนที่จะวิเคราะห์จะมีการตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นต่อกันของตัวแปรอิสระ (Collinearity) เพื่อที่จะยืนยันว่าการวิเคราะห์นี้สามารถใช้กับงานวิจัยนี้ได้โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ต้องน้อยกว่า 0.8 (Saiphatana & Piyapimonsit, 2004) อีกทั้งทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis – EFA) เบื้องต้น เพื่อที่จะพิสูจน์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติ Kaiser-Meyer - Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) และค่า Bartlett's test of Sphericity เพื่อใช้ในการวัดความเหมาะสมของข้อมูลโดยที่ค่า Kaiser-Meyer - Olkin Measure of Sampling Adequacy หรือ KMO ต้องมีค่ามากกว่า 0.50 และค่า Bartlett's test of Sphericity ที่ได้ต้องมีค่านัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 (Wongwilai et al., 2015)

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 คนด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงโดยที่มีช่วงอายุ 21-25 ปี ประกอบอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษามีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และพักอาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยส่วนมากส่วนของเครือข่ายผู้ให้บริการที่กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้ คือ True Money Wallet โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ 2 ปีขึ้นไปโดยมีวัตถุประสงค์ที่กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ใช้งานระบบเพื่อเติมเงินและซื้อแพ็คเกจเป็นหลักก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตามสมมติฐานของตัวแปรนั้น ได้ทำการวิเคราะห์สถิติ Kaiser-Meyer - Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) และค่า Bartlett's test of Sphericity แสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติ Kaiser- Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) และค่า Bartlett's test of Sphericity

ค่าสถิติ	ผล
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.933
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	2309.306
df	55
Sig.	.000

จากผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 พบว่า ค่า KMO ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.933 ซึ่งมีความมากกว่า 0.5 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลนั้นเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบมากที่สุด อีกทั้งค่า Bartlett's test of Sphericity ที่ได้มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) ที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) ที่ 0.05 ถือว่ายอมรับสมมติฐานที่ว่า ตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน เมื่อนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการแบ่งชุดการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดของการวิจัยเป็นจำนวน 3 ชุด สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2 ถึงตารางที่ 4 พร้อมทั้งอธิบายผลได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิจัยปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet

Variable	Coefficients				
	B	Std. Error (b)	Beta (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.270	.190		1.425	.155*
PE	.091	.046	.085	1.983	.048*
EE	.112	.052	.106	2.163	.031*
SI	.077	.034	.093	2.224	.027*
FC	.104	.052	.092	2.003	.046*
HM	.058	.042	.061	1.384	.167 ^{NS}
PV	.079	.039	.091	2.047	.041*
HA	.107	.038	.140	2.816	.005*
PS	.124	.039	.145	3.158	.002*
AT	.180	.050	.190	3.609	.000*
R Square = .561					
F test = 55.460 ,sig = .000					
Durbin – Watson = 1.763					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และ NS ไม่มีนัยสำคัญ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet ดังตารางที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เพื่อแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อ ตัวแปรตาม (R Square) เท่ากับ .561 โดยที่การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า ค่า F ที่ได้มีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า มีตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า มีค่าระหว่าง 0.636 ถึง 0.470 แสดงให้เห็นว่าทุกตัวแปรของแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรต้น อีกทั้งค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.763 แสดงให้เห็นว่า ไม่เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ (Autocorrelation)

เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติที (t-test) พบว่า ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม การอำนวยความสะดวก มูลค่าทางราคา อุปนิสัยส่วนบุคคล และการรับรู้ด้านความปลอดภัย และปัจจัยทัศนคติมีค่า t ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่านัยสำคัญน้อยกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า ยอมรับสมมติฐานหรือมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet โดยที่มีทิศทางของความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันจากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่พบว่ามีความมากกว่า 0

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีอย่างปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิงเป็นปัจจัยเดียวที่มีค่า t ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า ไม่ยอมรับสมมติฐานหรือไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet

ตารางที่ 3 ผลการวิจัยปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ e-wallet

Variable	Coefficients				
	B	Std. Error (b)	Beta (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.414	.225		1.835	.067*
PE	.251	.054	.222	4.670	.000*
EE	.310	.060	.279	5.194	.000*
SI	.080	.040	.092	2.015	.045*
FC	.242	.060	.204	4.046	.000*

R Square = .414

F test = 69.779 ,sig = .000

Durbin – Watson = 1.710

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ e-wallet ดังตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เพื่อแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม (R Square) เท่ากับ .414 โดยที่การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA) พบว่าค่า F ที่ได้ มีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า มีตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า มีค่าระหว่าง 0.568 ถึง 0.405 แสดงให้เห็นว่า ทุกตัวแปรของแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรต้น อีกทั้งค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.710 แสดงให้เห็นว่า ไม่เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ (Autocorrelation)

เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติที (t-test) พบว่า ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และการอำนวยความสะดวก มีค่า t ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่านัยสำคัญน้อยกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า ยอมรับสมมติฐานหรือมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ e-wallet

โดยที่มีทิศทางของความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันจากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่พบว่ามีค่ามากกว่า 0

ตารางที่ 4 ผลการวิจัยปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ e-wallet

Variable	Coefficients				
	B	Std. Error (b)	Beta (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-.673	.214		-3.148	.002*
FC	.127	.058	.086	2.185	.029*
HA	.165	.046	.165	3.592	.000*
BI	.136	.060	.110	2.253	.025*
AT	.693	.058	.530	11.865	.000*

R Square = .600
F test = 148.376, Sig. = .000
Durbin – Watson = 1.885

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ e-wallet ดังตารางที่ 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เพื่อแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม (R Square) เท่ากับ .600 โดยที่การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า ค่า F ที่ได้มีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า มีตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า มีค่าระหว่าง 0.743 ถึง 0.505 แสดงให้เห็นว่า ทุกตัวแปรของแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรต้น อีกทั้งค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.885 แสดงให้เห็นว่าไม่เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ (Autocorrelation)

เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติที (t-test) พบว่า การอำนวยความสะดวก อุปนิสัยส่วนบุคคล ความตั้งใจในการใช้ และทัศนคติที่มีต่อระบบ e-wallet มีค่า t ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่านัยสำคัญน้อยกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า ยอมรับสมมติฐานหรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ e-wallet โดยที่มีทิศทางของความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันจากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่พบว่ามีค่ามากกว่า 0

ด้วยผลการวิเคราะห์ทั้ง 3 ชุดสามารถอธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ e-wallet ในการทำธุรกรรมทางการเงินโดยมีความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet และทัศนคติเป็นตัวแปรส่งผ่านเป็นสมการถดถอยเชิงพหุคูณดังนี้

$$\begin{aligned} UB &= -.673 + .127FC + .165HA + .693BI + .136AT \\ \text{โดยที่ } BI &= .270 + .091PE + .112EE + .077SI + .104FC + .079PV + .107HA + .124PS \\ &\quad + .180AT \\ \text{และ } AT &= .414 + .251PE + .310EE + .080SI + .242FC \end{aligned}$$

อภิปรายผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มลูกค้า

จากผลการวิจัยลักษณะของกลุ่มลูกค้าที่กล่าวไว้ข้างต้น สามารถอธิบายได้ว่า ระบบ e-wallet ถือเป็นหนึ่งในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่กลุ่มลูกค้าที่เป็นเพศหญิง หรือที่อยู่ทั้งในช่วงวัยเรียนและวัยเริ่มทำงานเริ่มสนใจที่จะใช้งานมากยิ่งขึ้นเพื่อทดแทนการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยเงินสด หลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายเมื่อมีการพกเงินสดจำนวนมาก รวมถึงระบบดังกล่าวสามารถใช้งานได้ทุกช่วงเวลา หรือแม้กระทั่งเวลาฉุกเฉิน นอกจากนี้จากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนากลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ระบบดังกล่าว กลับพบว่า ช่วงอายุ 15-20 ปี และช่วงอายุ 31-46 ปีขึ้นไป อีกทั้งยังมีกลุ่มตัวอย่างบางคนเป็นวัยเกษียณอายุการทำงานมีการใช้งานระบบ แสดงให้เห็นว่า ระบบ e-wallet มีการใช้งานที่ง่ายต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน การสมัครหรือการลงทะเบียนเพื่อที่จะใช้ระบบไม่ยุ่งยาก การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำทั้งการสมัครหรือลงทะเบียนและการใช้งาน รวมถึงสามารถรองรับระบบบนสมาร์ตโฟนทุกแบรนด์ได้ จึงเป็นหนึ่งในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับทุกเพศทุกวัยเพื่อการดำเนินธุรกรรมทางการเงินในปัจจุบัน และสำหรับเครือข่ายผู้ให้บริการที่กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้ รวมถึงประสบการณ์ในการใช้ระบบของกลุ่มลูกค้าที่ได้จากการวิเคราะห์ข้างต้น และวัตถุประสงค์อื่นในการใช้ระบบรองลงมาคือ เพื่อการใช้จ่ายบิลและชำระค่าบริการต่าง ๆ และเพื่อโอนเงินให้บุคคลอื่น สามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มลูกค้าที่มีการใช้ระบบ e-wallet มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการทำงานที่สามารถรับรู้ถึงประสิทธิภาพที่ก่อให้เกิดประโยชน์และดำเนินกิจกรรมตามที่ต้องการ และระบบความปลอดภัยที่รับรู้มากขึ้นในปัจจุบัน

ปัจจัยและความสัมพันธ์ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ทักษะ ความตั้งใจ และพฤติกรรมการใช้ระบบ e-wallet

จากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจ ในการใช้ระบบ e-wallet พบว่า ปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ความคาดหวังทั้งด้านสมรรถภาพและด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม การอำนวยความสะดวก มูลค่าทางราคาและอุปนิสัยส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Venkatesh, JThong & Xu (2012) ที่ทำการศึกษาวิจัย และส่วนปัจจัยที่เพิ่มขึ้นอย่างการรับรู้ด้านความปลอดภัยและทัศนคติพบว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Almaiah et al. (2020); Dwivedi et al. (2019); Mensah et al. (2019); Papa et al. (2010) และ Torres et al. (2018) ที่ทำการศึกษาวิจัย สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ว่าระดับความสามารถของระบบ e-wallet ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ใช้งานได้

ทุกช่วงเวลาที่ทำให้เกิดความคล่องตัวและข้อได้เปรียบกว่าวิธีการอื่น รวมถึงระบบมีการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายทั้งการแจ้งเตือนและข้อความเมื่อดำเนินกิจกรรมหรือการลงทะเบียนเพื่อใช้งาน ทำให้เกิดทักษะและสามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างง่ายดายแม้ว่าจะมีการใช้ครั้งแรกก็ตาม โดยก่อนจะใช้งานหรือมีการใช้งานแล้ว กลุ่มลูกค้ามักจะสอบถามความคิดเห็นหรือสังเกตพฤติกรรมการใช้จากคนรอบข้าง การพูดถึงประโยชน์ของระบบ รวมถึงจำนวนผู้ใช้ที่เป็นคนรอบข้าง นอกจากนี้กลุ่มลูกค้าได้ศึกษาความรู้ทั้งตัวระบบ และเครือข่ายผู้ให้บริการในการอำนวยความสะดวกทั้งการให้คำปรึกษาและวิธีการแก้ไขปัญหาในการใช้งานโดยเครือข่าย ซึ่งปัจจุบันระบบได้ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาทำให้กลุ่มลูกค้าได้รับความต้องการด้านนี้ได้อย่างครอบคลุม การคิดค่าธรรมเนียมสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินที่คุ้มค่าและสมเหตุสมผลกว่าวิธีการอื่น ๆ อีกทั้งทางด้านอุปนิสัยของกลุ่มลูกค้าที่มีต่อการใช้ระบบรู้สึกว่าเป็นเรื่องปกติจนกลายเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และระบบ e-wallet ที่มีระบบความปลอดภัยที่รับรู้ได้ ทำให้เพิ่มความเชื่อมั่นและลดความกังวลใจ และทัศนคติที่มีต่อระบบของกลุ่มลูกค้าเห็นว่า ระบบดังกล่าวสามารถสร้างประสบการณ์การทำธุรกรรมทางการเงินและอยากแนะนำ ให้แก่คนรอบข้างเพื่อเป็นหนึ่งแนวทางในการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยปัจจัยการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ดังที่กล่าวข้างต้นส่งผลให้ความตั้งใจในการใช้เปลี่ยนไป กล่าวคือ เลือกใช้ระบบดังกล่าวเป็นอันดับแรก เพื่อดำเนินธุรกรรมทางการเงินทั้งในช่วงเวลาปกติและช่วงเวลาที่จำเป็นและไม่เกิดความลังเลใจที่จะให้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อแลกกับการใช้งาน

แต่อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านความเพลิดเพลิน เป็นปัจจัยเดียวที่ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ Venkatesh, JThong & Xu (2012) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มลูกค้ามองว่า แม้ว่าเครือข่ายจะจัดโปรโมชั่นต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจด้านความเพลิดเพลินนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้มากขึ้นก็ตาม หากระยะเวลาของโปรโมชั่นดังกล่าวหมดอายุลง หรือไม่มีการสร้างโปรโมชั่นขึ้นมาใหม่กลุ่มลูกค้าก็ยังคงมีความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet เนื่องด้วยเป็นระบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่สะดวกสบายและสามารถดำเนินกิจกรรมแทนเงินสดมากกว่าที่จะใช้ระบบอื่นเนื่องมาจากแรงจูงใจด้านความเพลิดเพลิน ดังนั้น แรงจูงใจด้านความเพลิดเพลิน จึงเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet

จากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของกลุ่มลูกค้าที่พบว่า ปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ความคาดหวังด้านสมรรถภาพความคาดหวังด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม การอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อทัศนคติของกลุ่มลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ Dwivedi et al. (2019) สามารถอภิปรายความสัมพันธ์ได้ว่า กลุ่มลูกค้าที่มีความสนใจระบบ e-wallet มองเห็นถึงความคล่องตัวและข้อได้เปรียบของระบบในการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีประสิทธิภาพกว่าวิธีการเดิม อีกทั้งยังมองเห็นถึงความง่ายในการใช้งานหรือลงทะเบียนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนจนเกินความสามารถในการเรียนรู้ อีกทั้งได้รับคำแนะนำที่ดี และเป็นประโยชน์เกี่ยวกับระบบจากคนรอบข้างเพื่อที่จะศึกษาและเรียนรู้ข้อมูลเพิ่มเติม และการอำนวยความสะดวกทั้งการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือทั้งการใช้งานและข้อสงสัยเกี่ยวกับการลงทะเบียนเพื่อใช้งานโดยเครือข่ายผู้ให้บริการ ด้วยเหตุนี้ทัศนคติจึงมีทิศทางเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ

กล่าวคือ กลุ่มลูกค้าความคิดเห็นที่เห็นด้วยว่า ระบบดังกล่าวมีผลดีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินมากกว่าข้อเสียที่เคยเกิดขึ้นกับกลุ่มลูกค้า ทำให้การใช้งานระบบ e-wallet ถือเป็นเรื่องที่ดีในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน

และจากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ e-wallet ที่พบว่า ปัจจัยในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การอำนวยความสะดวก และอุปนิสัยส่วนบุคคล รวมถึงความตั้งใจในการใช้ระบบ e-wallet และทัศนคติที่มีต่อระบบ e-wallet มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dwivedi et al. (2019) และ Venkatesh, JThong & Xu (2012) สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ว่า ด้วยการอำนวยความสะดวกโดยเครือข่ายผู้ให้บริการทั้งข้อมูล คำแนะนำ การช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหาในการใช้งานและความสามารถของระบบที่รองรับได้โดยกลุ่มลูกค้านั้นมีข้อมูลและความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการใช้งาน รวมถึงความพร้อมของสมาร์ทโฟนที่รองรับระบบต่าง ๆ อีกทั้งอุปนิสัยของกลุ่มลูกค้าที่รู้สึกชื่นชอบในการใช้งาน และมองว่าการใช้ระบบดังกล่าวถือเป็นเรื่องปกติจนเกิดความเคยชินและกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน รวมถึงทัศนคติของกลุ่มลูกค้าที่มองว่า ระบบ e-wallet ถือเป็นหนึ่งแนวทางที่ดีและชาญฉลาดที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์มากกว่าข้อเสีย และความตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการใช้งานทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ทำให้อัตราการใช้ต่อเนื่องของกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีมากกว่า 3 ครั้ง และใช้สำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นหลัก

สรุปผลการวิจัย

ด้วยระบบ e-wallet ที่สามารถใช้งานได้ ทุกช่วงเวลาและเกิดข้อเปรียบในการดำเนินกิจกรรมโดยที่ระบบสามารถใช้งานได้ง่าย จึงทำให้กลุ่มลูกค้าเกิดทักษะการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพการลงทะเบียนและความช่วยเหลือต่าง ๆ รวมถึงการรองรับบนสมาร์โฟนทุกระบบของกลุ่มลูกค้าที่สามารถตอบสนองได้อย่างครอบคลุม อีกทั้งการคิดค่าธรรมเนียมสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินที่คุ้มค่ากว่าวิธีการอื่น ๆ ประกอบกับการได้รับคำแนะนำให้ใช้ระบบดังกล่าวนี้จากคนรอบข้าง และอุปนิสัยที่เกิดความเคยชินในการใช้งาน และความปลอดภัยของระบบที่สามารถรับรู้ได้และความไว้วางใจ ในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลโดยเครือข่ายผู้ให้บริการ ส่งผลให้กลุ่มลูกค้ามีความตั้งใจที่จะใช้ระบบเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ด้วยความสามารถของระบบที่มีประสิทธิภาพความง่ายในการใช้งาน ความคิดเห็นที่ดีเกี่ยวกับระบบที่ได้รับจากคนรอบข้าง และการอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุม ทำให้กลุ่มลูกค้ามีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีต่อระบบ e-wallet ยิ่งขึ้น ด้วยความตั้งใจที่แน่วแน่และทัศนคติที่ดีที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ดังที่กล่าวทั้งหมดนี้ ทำให้พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยระบบ e-wallet ของกลุ่มลูกค้าเป็นไปตามเป้าหมายและจะมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. จากข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระบบ e-wallet ถือว่าเป็นหนึ่งในระบบที่ให้บริการด้านการทำธุรกรรมทางการเงินที่ระบบความปลอดภัยยังไม่มาไว้วางใจมากนัก จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างยังรู้สึกกังวลและหวาดกลัวเมื่อใช้งาน ด้วยเหตุนี้ทางเครือข่ายผู้ให้บริการระบบ e-wallet ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบความปลอดภัยให้ครอบคลุมมากกว่าเดิม ตัวอย่างเช่น การเพิ่มระบบ Secure Electronic Transaction (SET) ซึ่งเป็นระบบการรักษาความปลอดภัยแบบทางเลือกที่มีลักษณะเป็นการแจ้งเตือนด้านความปลอดภัยโดย VISA และ Mastercard เป็นผู้พัฒนาและใช้ระบบดังกล่าว หากเครือข่าย ผู้ให้บริการมีเพิ่มระบบดังกล่าวนี้เพื่อตรวจสอบและแจ้งเตือนเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในบัญชีทั้งข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงิน พร้อมทั้งแจ้งกลุ่มลูกค้าให้ทราบผ่านทางข้อความหรืออีเมลหรือการแจ้งเตือนภายในระบบจะทำให้กลุ่มลูกค้ารับรู้ถึงการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล อีกทั้งเพื่อป้องกันการถูกโจรกรรมทำให้เกิดความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2. จากข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้ระบบ e-wallet พบว่า เป็นระบบที่ได้รับคามนิยมมากในต่างประเทศเนื่องจากการสนับสนุนจากหลาย ๆ ภาคส่วน อีกทั้งมีจุดให้บริการที่ครอบคลุม ดังนั้น เครือข่ายผู้ให้บริการควรที่จะเพิ่มจุดให้บริการแก่กลุ่มลูกค้า รวมถึงหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนมากยิ่งขึ้นเพื่อที่จะเพิ่มหนึ่งช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงิน

3. เนื่องด้วยกลุ่มลูกค้าบางรายที่ใช้ระบบ e-wallet เพื่อซื้อสินค้า อาหาร และเครื่องดื่ม กับทางร้านค้าที่ร่วมรายการ ซึ่งเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการทุจริตโดยพนักงานของร้านค้าที่ร่วมรายการการให้บริการด้วยระบบ e-wallet ทำให้เกิดความกังวลใจหากเกิดเหตุการณ์นี้อีกครั้งนำไปสู่การยกเลิกการใช้งาน ดังนั้น ควรจะออกกฎระเบียบและข้อตกลงระหว่างเครือข่ายกับผู้ร่วมรายการในการให้บริการระบบ e-wallet อย่างเคร่งครัดเพื่อควบคุม และสร้างความไว้วางใจแก่กลุ่มลูกค้า

สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าจากภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อที่จะยืนยันถึงอิทธิพลของการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet ที่มีต่อพฤติกรรมการใช้ได้อย่างชัดเจนขึ้น อีกทั้งควรเสนอปัจจัยอื่น ๆ เช่น การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน (Perceived Risk) ความคิดที่จะทดลองใช้นวัตกรรมส่วนบุคคล (Personnel Innovativeness) และการรับรู้ถึงสิทธิประโยชน์ทางการตลาด (Perceived Marketing benefits) เป็นต้น เพื่อที่จะรับรู้ถึงการยอมรับการใช้ระบบ e-wallet และสามารถนำมาอ้างอิงเพื่อปรับปรุง พัฒนาระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงเพิ่มและสร้างแรงจูงใจด้านความเพลิดเพลินในการใช้ระบบเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงิน

References

- Almaiah, M.A. et al. (2020). Mobile government adoption model based on combining GAM and UTAUT to explain factors according to adoption of mobile government services. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 14(3), 199-225.
- Dwivedi, Y.K. et al. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719-734.
- Fadzil, F.H. (2018). A study on factors affecting the behavioral intention to use mobile apps in Malaysia. *SSRN Electronic Journal*. DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3090753>
- Gupta, K. & Arora, N. (2020). Investigating consumer intention to accept mobile payment systems through unified theory of acceptance model: An Indian perspective. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 88-114.
- Indrawati & Najiya, R. (2015). Predicting acceptance and use behavior of consumers toward IndiHome services by using extended UTAUT model (A case study in Bandung). *International Journal of Science and Research*, 6(5), 1860-1865.
- Jarukit Marketeer. (2019). 5 things to check before applying an e-Wallet. Retrieved May 5, 2020, from <https://marketeeronline.co/archives/137801>. (In Thai)
- ManagerOnline. (2019). *True Money: The most use statistics with students*. Retrieved May 1, 2020, from <https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9620000050036> (In Thai)
- Mensah, I.K. et al. (2019). Determinants of the continued intention of college students in China to use DiDi Mobile car-sharing services. *SAGE Open*, 9(4), 1-16.
- Merhi, M., Hone, K. & Tarhini, A. (2019). A cross-cultural study of the intention to use mobile banking between Lebanese and British consumers: Extending UTAUT2 with security, privacy and trust. *Technology in Society*, 59, 1-12.
- Nuttachit. (2019). *e-Wallet 2020 war, more use win*. Retrieved May 4, 2020, from <https://marketeeronline.co/archives/122047>. (In Thai)
- Papa, F. et al. (2010). Factors affecting the usage of payment services through digital television in Italy. *10 Proceedings of the 8th European Conference on Interactive TV and Video*. pp. 209-216. DOI: <https://doi.org/10.1145/1809777.1809820>
- Park, J.K., Yang, S.J. & Lehto, X. (2007). Adoption of mobile technologies for Chinese consumers. *Journal of Electronic Commerce Research*, 8(3), 196-206.

- Rachna & Singh, P. (2013). Issues and challenges of electronic payment systems. *International Journal for Research in Management and Pharmacy*, 2(9), 25-30.
- Ruamrak, W. (2017). *Mobile wallet in a digital cash society*. Retrieved May 1, 2020, from <https://www.gsbresearch.or.th/gsb/published-works/economic-and-business-research/1894/> (In Thai)
- Saiphata, U. & Piyapimonsit, C. (2004). Collinearity. *Parichart Journal*, 17(1), 55-62. (In Thai)
- Sripana, M. (2019). *The cashless society situation in Thailand*. Bangkok: The Secretariat of the Senate. (In Thai)
- Torres, J.A.S. et al. (2018). E-banking in Colombia: factors favouring its acceptance, online trust and government support. *International Journal of Bank Marketing*, 36(1), 170-183.
- Venkatesh, V. et al. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., JThong, Y.L. & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.
- Wongwilai, S., Ratana-O-Larn, T. & Kiddee, K. (2015). Factor Analysis of Knowledge Management Process of Autonomy University. *Veridian E-Journal, Slipakorn University*, 8(3), 881-829. (In Thai)
- Yanfi, Y., Kurniawan, Y. & Arifin, Y. (2017). Factors affecting the behavioral intention of using Sedayuone mobile application. *ComTech Computer Mathematics and Engineering Applications*, 8(3), 137-143.